

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Nur dan Maksum. 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Puskesmas di Surakarta*, .Jurnal Empirika Vol.19.Desember 2006.
- Cooper, Ronald.R dan Emory, C.William, Alih Bahasa Dra. Ellen Gunawan .M.A dan Nurmawan, SE. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid 1. Edisi ke 5, Erlangga; Jakarta.
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A., 2001, “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, July (56): 55-68.
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 1996. *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta
- Fatmawati, Indah. 2004. *Citra Rumah Sakit, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit PKU di Yogyakarta)*, Jurnal Utilitas.Vol 12, No.2 Juli 2004.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar, 2001. *Ekonomika Dasar*. Alih Bahasa Sumarno Zain. Erlangga: Jakarta.
- Irawan, Handi. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Gramedia; Jakarta.
- Irmawati. 2001. *Analisis Kesenjangan Untuk Mengetahui Tingkat Kualitas*, Jurnal Utilitas.Vol 12, No.2 Juli 2004.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., 2003 . *Marketing for Hospitality & Tourism*. 3th edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Edisi Kesebelas Jilid 1. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Kristiningsih, 2004. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Angkatan Laut Dr.Ramelan Surabaya*. Jurnal Balans, Th.1 No.2 Juli 2004.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran, Jasa, Teori, dan Praktek*, Salemba Empat; Jakarta.
- Nawawi, Hadari dan Mimi Martini. 1994. *Penelitian Terapan*. Cetakan pertama. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.

- Nursiam dan Murwanti, Sri. 2004. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa UNS dan UMS*. Empirika. FE UMS, Vol.17 No.1 2004.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 2000, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implication for Further Research", *Journal of Marketing*, January ,111:124.
- Samuel, Hatane, 2007, "*Perilaku Dan Keputusan Pembelian Konsumen Restoran Melalui Stimulus 50% Discount Di Surabaya*", Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Simamora, Bilson, (2002), "*Panduan riset Perilaku Konsumen*", Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Suharmi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.